

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 30
ID 101006

【施設状況】

グループ名称	中条老人福祉センター、中条高齢者生活福祉センター							
指定管理者名	社会福祉法人長野市社会福祉協議会					法人番号	9100005001693	
所管課	主	101000	高齢者福祉課	副				
構成施設	1377	中条老人福祉センター						
	1378	中条高齢者生活福祉センター						
施設分類	01	企画型	施設利用者圏域	01	地域施設	利用制適用区分	01	代行制
施設概要	【老人福祉センター】 集会室、ボランティア活動室、和室、介護者教室、作業室、事務室等 【高齢者生活福祉センター】 居室、事務室等							
施設設置目的	【老人福祉センター】 高齢者の健康増進、教養の向上及びレクリエーション等の便宜を供与するとともに、地域における福祉活動の場を提供し、高齢者の福祉向上を図る。 【高齢者生活福祉センター】 高齢者に対し、居住機能及び交流機能を総合的に提供することにより、高齢者が安心して健康で明るい生活を送ることができるよう支援し、もって高齢者の福祉の増進を図る。							
基本方針等	施設の適正な維持管理に努めるとともに、地域福祉活動の場の提供、生きがいつくり講座の開催等の事業を推進することにより、施設の設置目的である高齢者福祉の向上、高齢者の心身の健康増進を図る。							
主な実施事業	【老人福祉センター】 高齢者に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与する。講座等運営業務及び地域福祉活動に関する集会等を行う者への会場提供業務。 【高齢者生活福祉センター】 施設の運営（使用の受付、住居の提供、各種相談対応、緊急時の対応、福祉サービス利用手続き援助）、施設の維持管理（建物・設備・備品保守管理、清掃、植栽等維持管理、修繕、警備）等。							

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	協定、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、計画の一部が予定どおり実施されない 管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、計画が全て実施されない 管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	社会福祉法人長野市社会福祉協議会			指定回数	1 回
指定期間	平成23年4月1日	～	平成29年3月31日	6年	管理運営開始日 平成23年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。				評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)				3

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
		老福：生きがいきづくり講座受講者数	人	652	760	1,197	1,021	85%	3
		老福：地域福祉活動利用者数	人	461	344	365	458	125%	
		老福：グループ活動利用者数	人	968	341	336	252	75%	
		高齢者生活福祉センター利用者数(月)*	人	68	67	70	47	67%	
								#####	
								#####	
		(特記事項) *一年間の各月の利用者数を合計したもの。当施設は必要な人が利用するので、増減は評価の対象とならない。							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	【老人福祉センター】①地域福祉活動に係る相談、指導及び調整 ②地域ボランティア育成 ③地域福祉活動に関する講習会等の開催 ④地域福祉活動を行う者への会場提供 ⑤各種相談及び情報提供 ⑥高齢者の身体機能の回復訓練 ⑦高齢者を対象とする講座等の開催 ⑧高齢者のクラブ活動等の育成 【高齢者生活福祉センター】①運営業務(受付、住居の提供、各種相談対応、緊急時の対応等) ②施設管理(建物、設備、備品等の維持管理、清掃、植栽管理、修繕、警備)							
	自主事業				<追加事業> ・介護支援のための介護者の集い				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・センターだより「福ぶくだより」を毎月発行し、全戸配布、施設管内の施設(支所・公民館等)に設置、配布を行い、センターの活動や各種講座の情報等を広く周知した。また、広報ながのやブログ、有線放送、INC、報道機関等を通じての広報活動も積極的に実施した。							

3 利用者評価

区分	内容		評価
利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	4
	(2) 調査、会議等の内容 【老人福祉センター】 ・生きがいきづくり講座等の講座受講者を対象に、講座終了後アンケートを実施。(78人中58人から回答) ・調査内容は、①講座内容の満足度、②職員の対応、③施設設備に対する評価 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ・日常生活の中での聞き取りによる要望等の把握 ・利用者、利用者家族への訪問による要望等の把握 ・毎週日曜日の午後、利用者全員を集めてのお茶会を実施する中で、懇談を実施		
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 【老人福祉センター】アンケート回答率 74.4% ①講座内容の満足度(とても満足 68.97%/満足 31.03%/ふつう 0.00%/不満 0.00%/とても不満 0.00%/未記入0.00%) ②職員の対応(とても満足 89.66%/満足 8.62%/ふつう 1.72%/不満 0.00%/とても不満 0.00%/未記入0.00%) ③施設設備に対する評価(とても満足 79.31%/満足 18.97%/ふつう 1.72%/不満 0.00%/とても不満 0.00%/未記入0.00%) 【高齢者生活福祉センター】・利用者から年間で数件の要望があった。		4
	(1) 良好とする評価 【老人福祉センター】 ①講座内容 ・わからない所を親切に教えて下さりありがたかった ・皆仲良く好きな事が言えてとても楽しい ・気持ちが明るくなり、生きる力をもらえました など ②職員対応 ・参加者によりそった対応をしてもらっている ・お気づかいありがとうございます ・職員さんに恵まれ、いつもとても楽しみです など ③施設設備 ・床が温かく広くて良い ・施設が大変良いので感謝している ・部室がきれいな ・冷暖房があり、ありがたい など 【高齢者生活福祉センター】 ・支援員が親身になって相談に応じてくれたり、対応してくれる ・職員の対応が丁寧でありたい など		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 【老人福祉センター】 ①次年度も継続して講座を実施してほしい(すべての講座で要望あり) ②小物づくりの講座を実施してほしい 【高齢者生活福祉センター】 ①害虫の駆除をお願いしたい <<対応措置>> 【老人福祉センター】 ①②利用者の要望に沿った講座を企画していく。また、講座受講生の自主グループ化への支援も継続して行っていく。 【高齢者生活福祉センター】 ①要望後、迅速に対応した。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	平成27年度決算			平成26年度決算（前年度）	
		金額	金額	項目	金額		金額	金額		項目	金額
	収入	利用料金	78,000	利用料金	113,000	歳入	使用料	104,000		使用料	84,000
	指定管理料	16,748,000	指定管理料	16,748,000	雑（納付金）			雑（納付金）			
	委託料		委託料		行政財産目的外使用料			行政財産目的外使用料			
	販売収入等		販売収入等		その他			その他			
	その他収入	2,000	その他収入	2,031							
	計	16,828,000	計	16,863,031	計	104,000	計	84,000			
支出	人件費	7,428,000	人件費	6,356,129	歳出	指定管理料	16,748,000	指定管理料	17,103,000		
	設備管理費	2,232,000	設備管理費	2,186,890		委託料		委託料			
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費		需用費			
	修繕費	400,000	修繕費	755,704		役務費		役務費			
	光熱水費	4,593,000	光熱水費	3,951,481		使用料・賃借料	612,628	使用料・賃借料	612,628		
	事業費	801,000	事業費	1,217,215		修繕費	486,000	修繕費			
	事務経費	714,000	事務経費	479,923		工事請負費	11,718,000	工事請負費	115,560		
	本社経費	660,000	本社経費	622,950		備品購入費		備品購入費			
	その他		その他			その他		その他			
	計	16,828,000	計	15,570,292		計	29,564,628	計	17,831,188		
自主事業	収入		収入								
	支出		支出								
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益		0		1,292,739	差引	-29,460,628		-17,747,188			
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									40.8%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

5 管理運営全般 ※すべて で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価	
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	配置実績 (うち市内雇用職員数)			【老人福祉センター】 所長1名（嘱託）、指導員1名（嘱託） 【高齢者生活福祉センター】 所長1名（老福と兼務）、援助員1名及び宿直1名（平日日勤はサービス職員が兼務、休日日勤・宿直は臨時5名で交代勤務）※職員は全て長野市在住
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか			
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか			
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか			
セルフモニタリング等	2 備品はI種、II種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか			
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		☑
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	評価			
<p>地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。また、市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。</p>	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア、福祉サービス、悩み事等の地域福祉総合相談窓口 ・ 地域福祉活動の拠点としての関係機関との連絡調整 ・ 地域のボランティアセンターとしてのボランティアコーディネート ・ 地域ボランティア活動への援助、市ボランティアセンターとの連携 ・ 地域住民に対して地域福祉活動に関する講習会、研究会の開催 ・ 福祉教育の推進 ・ 地域福祉活動者への会場提供 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ むしくらネットワーク会議への参加（月1回） ・ ふれあいまつり等住民自治協議会主催事業への参加 </td> </tr> </tbody> </table>		協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア、福祉サービス、悩み事等の地域福祉総合相談窓口 ・ 地域福祉活動の拠点としての関係機関との連絡調整 ・ 地域のボランティアセンターとしてのボランティアコーディネート ・ 地域ボランティア活動への援助、市ボランティアセンターとの連携 ・ 地域住民に対して地域福祉活動に関する講習会、研究会の開催 ・ 福祉教育の推進 ・ 地域福祉活動者への会場提供
協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由			
<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア、福祉サービス、悩み事等の地域福祉総合相談窓口 ・ 地域福祉活動の拠点としての関係機関との連絡調整 ・ 地域のボランティアセンターとしてのボランティアコーディネート ・ 地域ボランティア活動への援助、市ボランティアセンターとの連携 ・ 地域住民に対して地域福祉活動に関する講習会、研究会の開催 ・ 福祉教育の推進 ・ 地域福祉活動者への会場提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・ むしくらネットワーク会議への参加（月1回） ・ ふれあいまつり等住民自治協議会主催事業への参加 			

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価	
指定管理者の健全性	3	6	合計得点 66	<p>指定管理者の健全性 5 4 3 2 1 0</p> <p>地域連携 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12		
利用者評価	4	16		
事業収支	3	6		
管理運営全般	3	12		
危機管理体制	3	6		
地域連携	4	8		

評価理由

【老人福祉センター】
 ・利用者アンケートによる満足度は高く、また、要望把握に努め出来る限り対応しているため、「利用者評価」は「4」とした。
 ・デマンドバスを活用した中山間地域の実情に合わせた講座の開催をしているほか、多様な地域連携事業を展開して地域福祉の拠点としての役割を果たしているため、「地域連携」は「4」とした。
 【高齢者生活福祉センター】
 ・利用決定を市で行っているため、利用率の向上を図ることは難しいが、利用者が安全かつ快適に利用できるよう要望には迅速に対応している。

取組み・改善案等
(施設所管課)

前年度からの課題	改善状況	改善案等（改善されていない場合）
<p>【老人福祉センター】 ・周辺施設と連携し、地域ごとの利用者のニーズを把握し、魅力ある講座の実施に努め、施設の利用増加を図る。 【高齢者生活福祉センター】 ・入退所のスムーズな対応を行い、入居者が安全で快適な生活を送れるよう施設管理・運営を継続する。</p>	<p>【老人福祉センター】 ・地域団体や周辺施設と連携し、ニーズ把握に努め、魅力ある講座の充実を図ったが、受講者数は減少した。また、グループ活動も減少している。 【高齢者生活福祉センター】 ・入居者の要望等に配慮し、施設管理・運営を行った。</p>	

次年度の目標・取組み等
(施設所管課)

【老人福祉センター】
 ・地域連携に努め、地域福祉活動や世代間交流を充実させる。また、利用者ニーズを把握し、利用増加を図る。
 【高齢者生活福祉センター】
 ・入退所のスムーズな対応を行い、入居者が安全で快適な生活を送れるよう施設管理・運営を継続する。

指定管理者自己評価

C

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

【老人福祉センター】

- ・センターだよりを毎月発行し、全戸配布、施設管内の施設（支所・公民館等）に設置し、センターの活動や各種講座の情報等を広く周知した。また、広報ながのやブログ、有線放送、INC、報道機関等を通じての広報活動も積極的に実施した。
- ・情報コーナーの充実を図った。また、展示パネル、ミニ縁側ギャラリーにて講座受講生や地域の方の作品を月替わりで展示した。また、市ボランティアセンターと連携し、ボランティア保険の加入窓口業務や地域福祉活動やボランティア活動に係る情報提供を行った。
- ・一年間、さまざまな体験を通し、健康づくり・いきがいくづくり・仲間づくりとなる「学びの縁側～春夏秋冬～」を開催。（こんにやく作り・やしょうま作り・茶道・フラワーアレンジ・スポーツ吹矢・音楽療法体験）普段、なかなかご利用されない男性や、60代という比較的若い世代が受講する機会となった。また、地域の方が講師を務めることで人材発掘の場となった。
- ・平成25年度から継続し、「生きがいのある地域づくりが介護予防につながる」を合言葉とした健康増進及び介護予防のための講座を中条地区6者で「中条ぞく楽校」として開催した。介護予防への取り組みを広く地域に発信した。（主催）中条地区住民自治協議会、（共催）市介護保険課、中部地域包括支援センター、市西部保健センター、在宅介護支援センターすめらぎ、中条老人福祉センター
- ・講座受講生の活動発表や地域住民との交流の場づくりとして中条地区住民自治協議会主催の「中条地区文化芸能のつどい」に参加した。
- ・中条地区住民自治協議会主催事業への協力（「長寿とクリスマスを喜び合うつどい」「中条地区ふれあいまつり」等の住民自治協議会主催行事に、施設で実施している各種講座「マジック講座」「紙ねんど教室」「絵手紙講座」「あみもの講座」等の講師、受講生の出演や講座で作成した作品の展示）を行う中で、PR活動を行った。
- ・施設管内の関係機関（住民自治協議会、民生児童委員協議会、小中学校等）の会議等に参加し、連携を図った。
- ・併設のデイサービスセンターと連携し、ボランティア活動の場づくりやボランティアをしたい人の受け入れを行った。また、在宅で介護をされている方同士の交流、仲間づくりのため「介護者のつどい」を実施した。
- ・傾聴、ボランティア、接遇等の職員研修を行い、相談対応等のサービス向上に努めた。
- ・利用者から要望のあった机やプロジェクター等の備品を購入し、利便性向上に努めた。
- ・日々の館内巡視や消防訓練、救急救命訓練、感染症や熱中症予防等の対策を行い、利用者の安全確保に努めた。

【高齢者生活福祉センター】

- ・利用者に対し、各種相談及び助言を行うとともに、ケアマネジャー、家族への連絡や医師の往診の手配など、緊急時の対応を行った。
- ・毎日介護員が、早朝・夜間の巡回で、入居者の安全確認を実施している。
- ・老人福祉センターの生きがいづくり講座等へ参加し、積極的に地域交流を図った。

② 業務の効率化に対する取組み

【老人福祉センター】

- ・定期的に職員ミーティングを行い、ハウレンソウを徹底し、それぞれの役割を明確にしたうえで業務にあたった。
- ・貼り紙により施設利用者の協力を得ながら、トイレの消灯やクールビズにより節電に努めた。また、予算の範囲内で、順次館内照明のLED化を図り、将来経費の節減を図った。
- ・コピー用紙の再利用、カレンダー等を利用したエコ封筒づくり等、経費節減に努めた。
- ・夏の暑さ対策として「グリーンカーテン・すだれ」を実施した。
- ・講座閉講時にアンケートを実施し、利用者からの要望を把握し、改善事項の検討を行った。

【高齢者生活福祉センター】

- ・節電・節水を心がけた。また、夏季期間は暑さ対策として、「グリーンカーテン・すだれ」を設置した。
- ・施設職員が、毎早朝・夜間の巡回（見回り）で、入居者の安否・安全及び施設状況・環境を確認した。

③ その他

【老人福祉センター】

- ・地域ボランティアの拠点として月に一度の「お助け隊の日」を開設。併設デイサービスセンターで使用する「ぞうきん・捨て布づくり」のボランティアをしていただいた。参加者は高齢の方も多く、見守り活動の役割も果たしている。また、12月の「お助け隊の日」は、センターの焼芋大会と同日開催とし、育児サークル「ミルクの会」との世代間交流に繋がった。
- ・地区のサロンや毎月1回のむしくろネットワーク会議に出席。講座やボランティア活動等のPRやニーズの把握に努めた。
- ・地区の保育園、小学生の福祉体験を受入れ、利用者の方との交流を図った。
- ・センターどんと焼きを開催し、デイサービスセンター利用者、いこいハウス入居者の方にも参加いただいた。
- ・毎日保守点検を実施するとともに、市担当課と報告・連絡・相談に努めた。

【高齢者生活福祉センター】

- ・スプリンクラー設備の新設、電球のLED化にする等、防災面及び省エネ化等に努めた。
- ・毎日保守点検を実施するとともに、市担当課と報告・連絡・相談に努めた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【老人福祉センター】

- ・老朽化、経年劣化に伴い、修繕や備品の更新に係る費用が増加している。
- ・トップランナー制度の導入検討に伴う館内照明のLED化の予算措置が必要。
- ・地域の担い手、ボランティアの育成が必要である。
- ・人口減少及び高齢化による講座参加者の減少を防ぐため、施設までの交通手段の確保や地域公民館での講座開催を検討する必要がある。また、公共交通バスとの連携が必要。
- ・自主グループ活動に寄り添った、きめ細やかなフォローアップが必要。

【高齢者生活福祉センター】

- ・建物周囲の環境整備が必要。また、老朽化、経年劣化に伴い修繕費用が増加している。

(3) 次年度以降の取組み

【老人福祉センター】

- ・アンケートや利用者会議（代表者会議）、住民自治協議会等管内の関係機関などからニーズや要望を把握し、相談対応や講座等の運営に反映することで、施設利用者とともに作るセンターを目指す。
- ・併設のデイサービスセンターや市介護保険課、地域包括支援センターと連携し、介護予防の取り組みを充実させる。また、新しい総合事業に関して、地域にどのような協力が行えるのか、どのような支援体制が構築できるのか等を住民自治協議会と一緒に検討する。
- ・高齢者の持つ力を地域へ広げることができるような生きがいづくり講座の開催や支援を行う。
- ・職員の資質向上のため、研修を実施するとともに、職員の趣味や特技を活かした講座を企画する。
- ・地域の居場所となれるような事業展開を行う。また、施設まで来られない方を対象としたお出かけ講座を企画する。
- ・そば打ちやウォーキング等の地域の特色を活かした講座を企画する。
- ・地域の担い手育成のため、ボランティアを知る場の企画や、自主グループ等からの人材発掘を行い、地域の活動につなげていく。
- ・デマンドバスの運行を考慮して講座を開催する。
- ・計画的な修繕を実施する。

【高齢者生活福祉センター】

- ・利用者にとって、よりよい環境で生活できるよう施設運営に心がける。
- ・空き室が出ないよう、早めの情報収集と担当課との調整を図る。

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る